



**PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL, KUALITAS
PRODUK, DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK ‘HONDA BEAT
PGM_FT’ DI KECAMATAN KLAMBU KABUPATEN
GROBOGAN**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

ARIS MUJTAHIDIN

NIM. 2009-11-008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2013**

**PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL, KUALITAS PRODUK,
DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR
MEREK “HONDA BEAT PGM_FT” DI KECAMATAN KLAMBU
KABUPATEN GROBOGAN**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

2013

Mengetahui,
Ketua ProgDi

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

Dra. MAMIK INDARYANI, MS
NIS. 0610702010101010

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

***‘‘infiruu khifaafaw watsiqoolaw wajaahiduu bi amwalikum
waanfusikum fii sabilillah’’***

***artinya : Berangkatlah, baik kamu merasa ringan atau berat, dan berjihadlah
dengan harta dan jiwamu. (QS. AT-TAUBAH:41)***

‘‘In ahsantun li anfusikum, wa ina as’tum falaha’’

***artinya: jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri,
dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri (QS. AL-
ISRA’: 7)***

Persembahan :

- ❖ *Kedua orang tuaku tercinta*
- ❖ *Keluargaku,kakak adikku tersayang*
- ❖ *Teman-temanku ponpes AN-NUR
jekulo kudus*
- ❖ *Teman-teman FEMA angkatan
2009*
- ❖ *Almamater UMK*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **“PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL, KUALITAS PRODUK, DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK ”HONDA BEAT PGM_FI DI KECAMATAN KLAMBU KABUPATEN GROBOGAN”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Drs. Mamik Indaryani, MS, Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, koreksi serta saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Noor Azis, SE, MM, Dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam memberi masukan, serta perhatian dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah berkenan memberikan ilmunya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh staf karyawan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus, yang telah banyak membantu penulis selama proses perkuliahan serta penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus
7. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca. Terima Kasih



Kudus, 2013

ARIS MUJTAHIDIN

NIM : 2009-11-008

ABSTRAKSI / RINGKASAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI B
STRATA 1 : 2013

- A. Nama : ARIS MUJTAHIDIN
B. Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL, KUALITAS PRODUK, DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK "HONDA BEAT PGM_FI DI KECAMATAN KLAMBU KABUPATEN GROBOGAN : Permulaan xiii, isi 67, Tabel 12, Gambar 1
C. Jumlah Halaman :
D. Isi Ringkasan

Konsumen akan lebih selektif dalam menentukan merek sepeda motor yang digunakan sebagai alat transportasi. Saat ini sepeda motor Jepang tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia karena berbagai macam keunggulan yang dimilikinya. Keputusan konsumen dalam menentukan atau memilih merek sepeda motor tertentu bukanlah hal yang begitu saja terjadi. Banyak pertimbangan yang dilakukan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk misalnya, pelayanan purna jual, kualitas produk, dan desain. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada sepeda motor merek Honda Beat PGM_FI.

Adapun perumusan dalam penelitian : Apakah variabel pelayanan purna jual, kualitas produk, dan desain berpengaruh terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek "Honda Beat PGM_F1" di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan secara parsial dan berganda? serta Variabel manakah diantara pelayanan purna jual, kualitas produk, dan desain yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian sepeda motor merek "Honda Beat PGM_F1" di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan?

Variabel independen penelitian ini adalah pelayanan purna jual (X1), kualitas produk (X2) dan desain (X3) sedangkan variabel dependen penelitian adalah keputusan pembelian (Y). Jenis dan sumber data meliputi data primer dan sekunder. Jumlah sampling sebanyak 68 responden. Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Pengolahan datanya meliputi *scoring*, *editing*, *tabulating* dan Proses Input Data ke Komputer. Analisis data menggunakan analisis regresi, uji t (uji parsial), uji F (Uji Berganda), analisis koefisien determinasi (*Adjusted R Square*).

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh pelayanan purna jual, kualitas produk, dan desain terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek “Honda Beat PGM-FI” di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan purna jual, kualitas produk, dan desain terhadap sepeda motor merek “Honda Beat PGM-FI” di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan yaitu sebagai berikut:
 - a. Variabel pelayanan purna jual nilai thitung sebesar 4,215 > t tabel sebesar 1,669, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,000 atau 0,0% < 5%.
 - b. Variabel kualitas produk nilai thitung sebesar 3,184 > t tabel sebesar 1,669, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,002 atau 0,2% < 5%.
 - c. Variabel desain nilai thitung sebesar 2,558 > t tabel sebesar 1,669, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,013 atau 1,3% < 5%.
2. Secara berganda antara variabel pelayanan purna jual, kualitas produk, dan desain terhadap keputusan pembelian motor merek “Honda Beat PGM-FI” di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan, karena nilai Fhitung 100,576 > F tabel sebesar 2,748, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,000 atau 0,0% < 5%.
3. Dari hasil estimasi regresi terlihat variabel pelayanan purna jual mempunyai nilai koefisien paling tinggi dan signifikan yaitu 0,356 (*Standardized Coefficients*) dan *prob. Sig.* Sebesar 0,000, dibandingkan variabel kualitas produk mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,245 dan *prob. Sig.* Sebesar 0,002, variabel desain mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,215 dan *prob. Sig.* Sebesar 0,013.

E. Daftar buku yang digunakan : 17 (Tahun 2001-2012)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Kegunaan Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pelayanan Purna Jual	7
2.2. Kualitas produk	8
2.2.1. Pengertian Kualitas Produk	8
2.2.2. Dimensi Kualitas Produk	10
2.3. Desain	12

	Halaman
2.4. Keputusan Pembelian	14
2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian	14
2.4.2. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	15
2.5. Hubungan Pelayanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian	17
2.6. Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	17
2.7. Hubungan Desain dengan Keputusan Pembelian	18
2.8. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.9. Kerangka Pemikiran	22
2.10. Hipotesis	23
BAB. III. METODE PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
3.2.1. Variabel Independen	24
3.2.2. Variabel Dependen	26
3.3. Populasi dan Sampel	27
3.4. Jenis dan Sumber Data	29
3.5. Pengumpulan Data	29
3.6. Uji Instrumen Data.....	30
3.6.1. Uji Validitas	30
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.7. Pengolahan Data	32

	Halaman
3.8. Metode Analisis Data.....	34
3.8.1. Analisis Deskriptif	34
3.8.2. Analisis Kuantitatif.....	34
3.8.3. Uji Hipotesis	35
3.8.4. Analisis Regresi Berganda	38
3.8.5. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan	40
4.1.2. Gambaran Umum Sepeda Motor Merek “Honda Beat PGM_FI	41
4.2. Penyajian Data	42
4.2.1. Identitas Responden	42
4.2.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .	44
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel	45
4.3. Analisis Data	51
4.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.3.2. Uji Hipotesis	53
4.3.3. Koefisien Determinasi dengan <i>Adjusted R Square</i> .	59

	Halaman
4.4. Pembahasan	60
4.4.1. Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	60
4.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.4.3. Pengaruh Desain Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.4.4. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran-saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	44
4.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.4. Frekuensi Jawaban Pelayanan Purna Jual	46
4.5. Frekuensi Jawaban Kualitas Produk	47
4.6. Frekuensi Jawaban Desain	49
4.7. Frekuensi Jawaban Keputusan Pembelian	50
4.8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.9. Nilai t hitung (Pengujian Parsial)	52
4.10. Hasil Pengujian Berganda	57
4.11. Koefisien Determinasi dengan <i>Adjusted R Square</i>	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Teoritis	22

